

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN PADA *CAFE* BUKIT NIRWANA PUJON
MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Elitha Quswatul Jannah

201610160311037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
APRIL 2020**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFE BUKIT NIRWANA PUJON MALANG

Oleh :

Elitha Quswatul Jannah

201610160311037

Diterima dan disetujui
pada tanggal 14 April 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Marsudi, M.M.

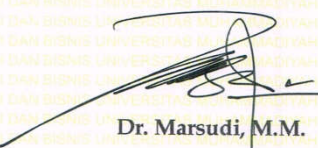

Dra. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFE BUKIT NIRWANA PUJON MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Elitha Quswatul Jannah

NIM : 201610160311037

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 14 April 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. Noor Aziz, M.M.

Penguji II : Novita Ratna Satiti, S.E., M.M.

Penguji III : Dra. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Rida Zulharn, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **Elitha Quswatul Jannah**
NIM : 201610160311037
Program Studi : Manajemen
Surel : equswatul@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*Plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, dan sanksisanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, April 2020

Yang Membuat Pernyataan



Elitha Quswatul Jannah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segalanya, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang” ini dapat terselesaikan pada waktu yang direncanakan.

Teriring do'a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholat menetes ke segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada ', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang dengan ikhlas gembira dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses pembuatan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan mendukung kepada saya. Sebagai pertimbangan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fauzan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Ibu Dra., Idah Zuhroh., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Dr. Marsudi, M.M. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang,
4. Bapak Dr. Marsudi, M.M. dan Ibu Erna Retna Rahadjeng Dra., M.M. Selaku Pembimbing I dan Pembimbing II
5. Bapak Noor Aziz, Drs., M.M dan Ibu Novita Ratna Satiti, SE.,M.M. Selaku Dosen Penguji I dan Dosen Penguji II
6. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing saya selama perkuliahan.
7. Orangtua saya Bapak Mochid dan Ibu Lusiati, yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada saya selama proses perkuliahan
8. Kakak Saya Yoshi Adi Irma, Desy Arif Setiawan, dan Yulyana Nur Arifin yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk melancarkan pengerjaan tugas akhir
9. Keponakan tercinta Zafran Muarif Ishaq dan Nayla Salsabila Muarif yang telah menjadi penghibur saat penat melanda ketika pengerjaan tugas akhir
10. Saudara saya yang sering memberikan arahan dan dukungan untuk memperlancar proses pengerjaan tugas akhir
11. Rekan perjalanan saya Yasid Acmat Fatoni, yang selalu memberikan sokongan berupa moral, semangat hidup, dan memberikan arahan untuk selalu meraih seganap impian

12. Sahabat seperjuangan tugas akhir saya Neny Ufroni Mustafani yang selalu menemani dan berjuang bersama demi kelancaran tugas akhir ini
13. Rekan perkuliahan saya Neny Ufroni Mustafani, Ifadah Qulil Hasanah dan Fitriani, yang sudah sering membantu saya dalam setiap proses pembelajaran selama perkuliahan
14. Teman satu angkatan Manajemen A 2016, yang selalu memberikan support terbaik dan menjadi rekan terbaik selama perkuliahan

Kepada mereka semua, hanya dapat mengucapkan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya, dengan segala yang menyangkut dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini tentang apa yang dibutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran untuk semua orang. Saya harapkan untuk melengkapi karya - karya saya selanjutnya Terimakasih

Billahittaufiq Wal Hi dayah.

Malang, April 2020

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Teori	11
1. Minat Beli Ulang	15
2. Kepuasan Pelanggan	20
3. Kualitas Produk	26
4. Kualitas Pelayanan	30
5. Kerangka Pikir	34
6. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	39
B. Jenis Penelitian	39
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	39
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
E. Jenis dan Sumber Data	44
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Teknik Analisis Data	46
1. Deskripsi Jawaban Responden	46
2. Uji Instrumen	47
3. Uji Asumsi Klasik	49
4. <i>Path Analysis</i>	51
5. Uji Hipotesis	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	55
1. Gambaran Daerah Penelitian	55
2. Konsumen <i>Cafe</i> Bukit Nirwana Pujon	56
3. Profil <i>Cafe</i> Bukit Nirwana Pujon	56
4. Karakteristik Responden	57
B. Deskripsi Jawaban Responden	60
C. Analisis Data	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reliabilitas	68
3. Uji Asumsi Klasik	68
4. <i>Path Analysis</i>	72
5. Uji Hipotesis	85
D. Pembahasan	91

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	101
B. Saran	103
C. Keterbatasan Peneliti	104

DAFTAR PUSTAKA

106

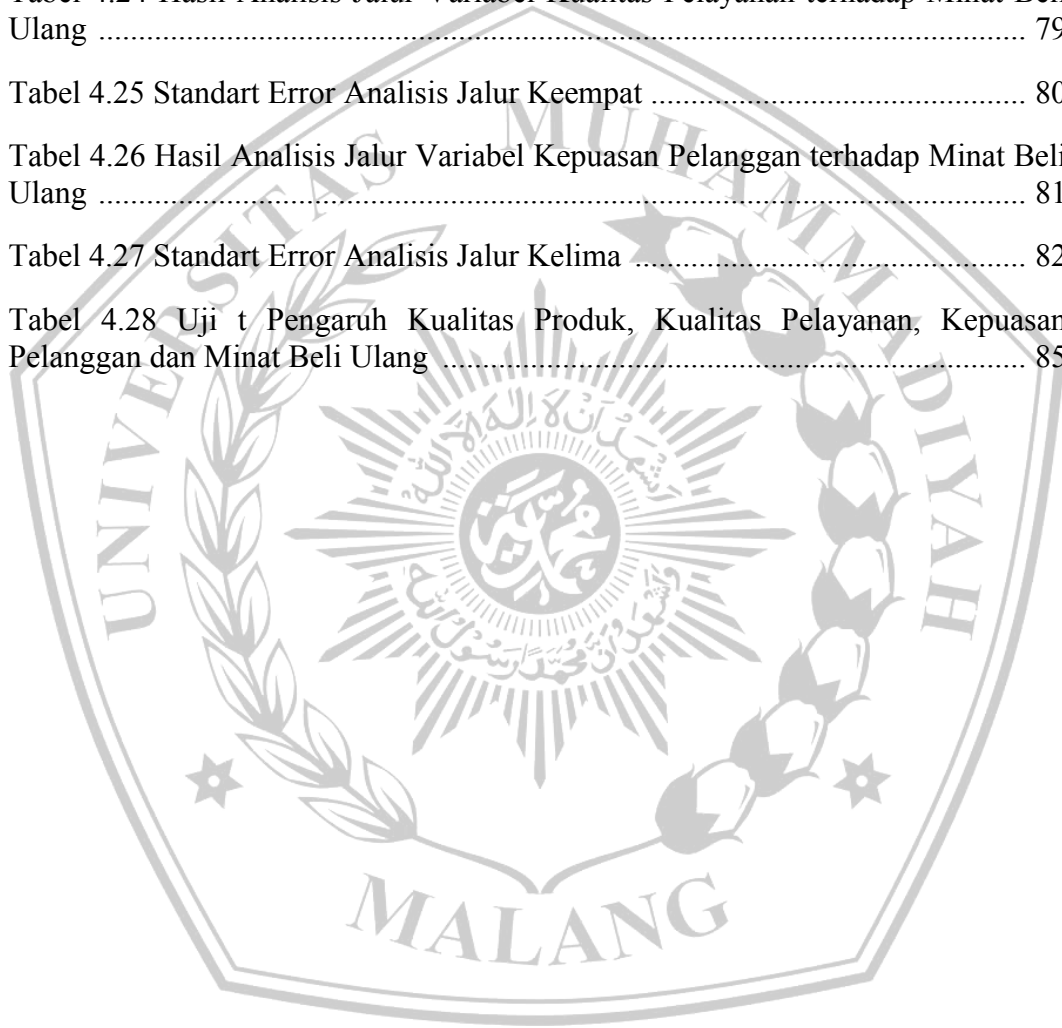
LAMPIRAN

109

DAFTAR TABEL

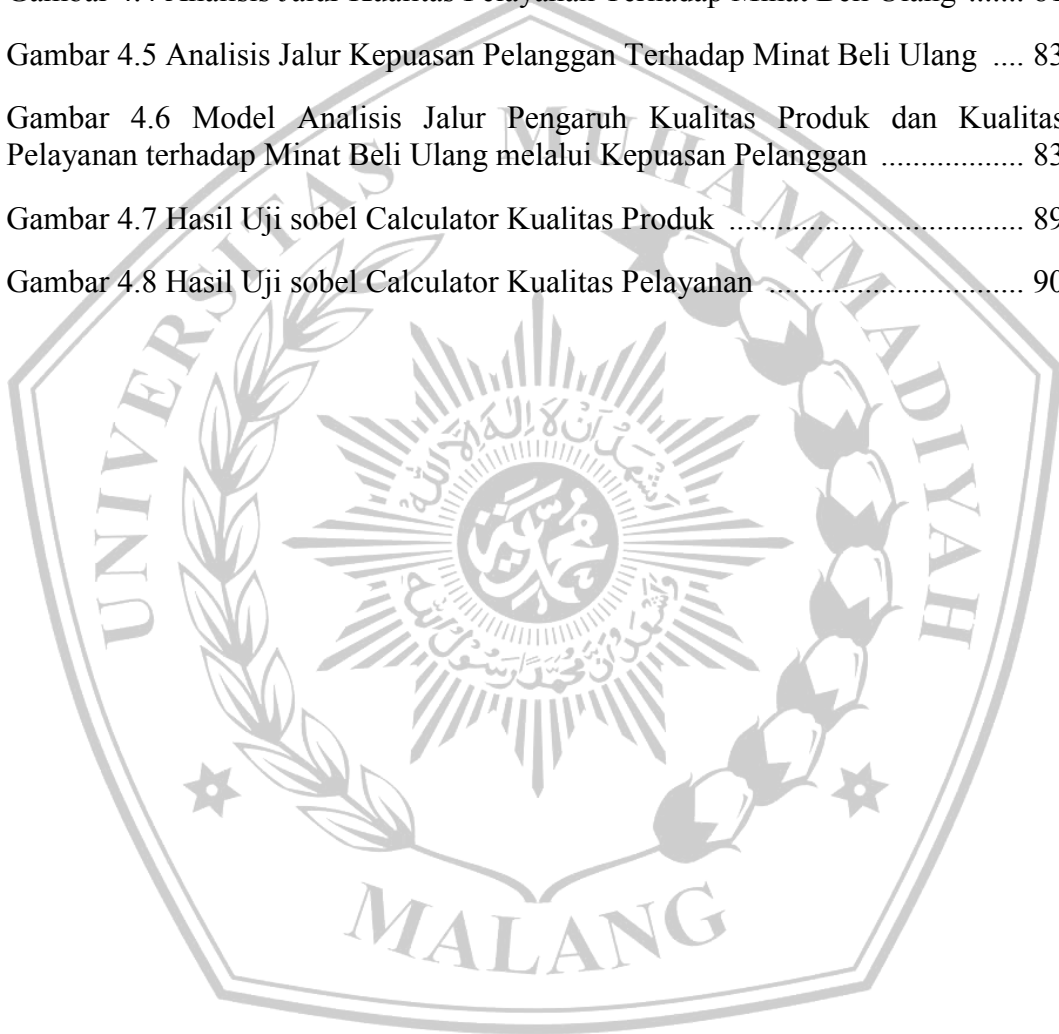
Tabel 1.1 Data Kunjungan Pelanggan	5
Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan Pada <i>Cafe</i> Bukit Nirwana Pujon	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	42
Tabel 3.2 Kriteria Interpretasi Angka Indeks	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	59
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk	60
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Minat Beli Ulang	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi	72
Tabel 4.18 Hasil Path Analisis Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4.19 Standart Error Analisis Jalur pertama	74

Tabel 4.20 Hasil Analisis Jalur Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 4.21 Standart Error Analisis Jalur Kedua	76
Tabel 4.22 Hasil Analisis Jalur Variabel Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang	77
Tabel 4.23 Standart Error Analisis Jalur Ketiga	78
Tabel 4.24 Hasil Analisis Jalur Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	79
Tabel 4.25 Standart Error Analisis Jalur Keempat	80
Tabel 4.26 Hasil Analisis Jalur Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang	81
Tabel 4.27 Standart Error Analisis Jalur Kelima	82
Tabel 4.28 Uji t Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	36
Gambar 4.1 Analisis Jalur Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	74
Gambar 4.2 Analisis Jalur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	77
Gambar 4.3 Analisis Jalur Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang	79
Gambar 4.4 Analisis Jalur Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang	81
Gambar 4.5 Analisis Jalur Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	83
Gambar 4.6 Model Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan	83
Gambar 4.7 Hasil Uji sobel Calculator Kualitas Produk	89
Gambar 4.8 Hasil Uji sobel Calculator Kualitas Pelayanan	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	109
Lampiran 2 Data Mentah Karakteristik Responden	113
Lampiran 3 Jawaban Responden Tentang Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Pelanggan (M), dan Minat Beli Ulang (Y)	118
Lampiran 4 Uji Validitas	122
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	126
Lampiran 6 Uji Normalitas	127
Lampiran 7 Uji Multikolinearitas	128
Lampiran 8 Uji Heterokedastisitas	128
Lampiran 9 Uji Autokorelasi	129
Lampiran 10 Path Analisis	122
Lampiran 11 Uji t (Parsial)	124
Lampiran 12 Dokumentasi Survei Pra Penelitian	125

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Ajzen, Icek. 2001. "Perceived Behavioral Control, Self-efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavior." *Journal of Applied Social Psychology*, no. 32 (4).
- Assauri, Sofjan. 2001. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Dewi, Wahyu Setia, Leonardo Budi Hasiolan, dan Maria M Minarsih. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, Volume 2 No.2.
- Faradiba dan Sri Rahayu Tri Astuti. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 2 No. 3. ISSN (Online) 2337 – 3792.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.) Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghulam, Muhammad Hifzul. 2016. Pengaruh Pelayanan, Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Restoran Pantai Sari Pekalongan). Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Irawan dan Dharmesta Basu Swastha. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty : Yogyakarta.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasarana Modern*. Edisi Kedua Cetakan Ke -13. Yogyakarta: Libert Offset.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Badan Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2014). *Marketing for Hospitality and Tourism*. 5 thedition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 15. Original edition, Pearson Education, Inc.
- Lovelock, Wirtz, dan Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Perspektif Indonesia*, Edisi 7 Jilid 2. Jakarta: Badan Penerbit Erlangga.
- Maulana, Rizky. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Mendorong Minat Beli Ulang Di Gerai (Studi Pada Pengguna Smartphone Samsung Diyogyakarta)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2008). *Consumer behavior and marketing strategy* (8th ed.). Singapore: McGraw-Hill
- Safitri, Koko. 2017. *Analisis Pengarus Customer Experience Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Distorya CafféMMXVI*. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis* (3/1).
- Saraswati Prita, Srikandi Kumadji, Yusri Abdilah. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol.14 No. 1.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behaviour* (10th ed). New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Sembiring, Inka Janita, Suharyono, Andriani Kusumawati. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 15 No. 1.
- Simamora, Bilson. (2002). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Rendhy Yosua Putra. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Portebello Cafe Semarang)*.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA.

_____. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2011. Riset Pemasaran dan Konsumen: panduan riset dan kajian: kepuasan, perilaku pembelian, gaya hidup, loyalitas dan persepsi resiko. Bogor: PT Penerbit IPB Press.

Thamrin dan Tantri francis. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Tjiptono, Fandi dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandi 1998. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

_____. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi2. Yogyakarta: Andi.

Widayat. 2004. Metode Penelitian Pemasaran Edisi Pertama: Cetakan Pertama. UMM Press. Malang.

Yunus, Astriani. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi Dan Lingkungan Fisik Terhadap Pembelian Ulang Pada Warung Kopi Harapan J2 Di Kota Palu. *E-Jurnal Katalogi, Volume 2 Nomer 7. ISSN: 2302-2*



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFE BUKIT NIRWANA PUJON MALANG

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.ums.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang



Tanda Terima Cek Plagiasi

KODE	42 A	Tanggal:	07/04/2020
Nama	Elisa Quswatul Jennah		
NIM	201610160311037		
Jurusan	MANAJEMEN		
Naskah Publikasi	Lulus		
Terjemahan Abstrak	Selesai		



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Rega Nur Fitria Seri